

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan inti berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan (*perceived value*) konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan inti yang ditawarkan Score Futsal Stadium, maka semakin tinggi pula nilai yang dirasakan (*perceived value*) pada konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium.
2. Kualitas pelayanan Periferal berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan (*perceived value*) konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan periferal yang ditawarkan Score Futsal Stadium, maka semakin tinggi pula nilai yang dirasakan (*perceived value*) pada konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium.
3. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan (*perceived value*) pada konsumen pengguna jasa Score Futsal Stadium, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium.

4. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium. Adanya pengaruh menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada pengguna jasa Score Futsal Stadium, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang diberikan konsumen pengguna jasa lapangan futsal di Score Futsal Stadium.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan khususnya pada topik nilai yang dirasakan (*perceived value*), kepuasan dan loyalitas konsumen, diharapkan pula penelitian ini bisa menjadi rujukan untuk para peneliti selanjutnya untuk menggali dan meng-*explore* lebih dalam topik mengenai nilai yang dirasakan (*perceived value*) kepuasan dan loyalitas konsumen dan menyempurnakan penelitian ini. Penyempurnaan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti, variabel harga, citra perusahaan, dan lain sebagainya yang diduga memiliki pengaruh terhadap nilai yang dirasakan (*perceived value*) kepuasan serta loyalitas konsumen.

Penelitian selanjutnya juga perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian lainnya seperti kualitatif dengan pengambilan data wawancara agar diperoleh hasil yang lebih kompleks, selain itu perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan responden atau

objek dengan cakupan yang lebih luas, sehingga hasil penelitian bisa digunakan sebagai dasar generalisasi.

## 2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferan memberikan pengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan (*perceived value*), serta nilai yang dirasakan (*perceived value*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut perlu dipertimbangkan implikasi berikut ini:

- a. Score Futsal Stadium hendaknya terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan inti serta kualitas pelayanan periferannya, misalnya dengan terus menjaga kualitas lapangan futsal dan peralatan futsal lainnya agar selalu dapat digunakan dengan layak oleh konsumen, serta selalu memperbaiki dan memperbaharui jika terjadi kerusakan pada lapangan dan peralatan futsal seperti bola, jaring pembatas, gawang, dan lainnya. Score Futsal Stadium juga perlu meningkatkan dan menambahkan fasilitas-fasilitas lain misalnya, seperti ruang ganti dan ruang tunggu, *free wi fi hotspot*, kantin, dan lain sebagainya yang inovatif dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para konsumen jaman sekarang. Karyawan Score Futsal Stadium diharapkan mampu memberikan yang terbaik dan cepat tanggap dalam melayani konsumennya. Score Futsal Stadium juga harus meningkatkan

jaminan keamanan, dan kenyamanan dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen.

- b. Score Futsal Stadium perlu memperhatikan para konsumen nya dengan cara menjaga kualitas pelayanan nya baik kualitas pelayanan inti mau pun kualitas pelayanan perifer. Apabila Score futsal Stadium dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, maka akan semakin banyak konsumen pengguna futsal yang menggunakan jasa di Score futsal Stadium. Semakin tinggi kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan perifer yang diberikan pengguna futsal, maka semakin tinggi persepsi nilai yang diberikan konsumen, lalu semakin tinggi pula kepuasan konsumen dan semakin tinggi juga loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa lapangan futsal Score Futsal Stadium.

### **C. Keterbatasan Penelitian.**

Penelitian ini menggunakan kuisioner dalam mengumpulkan datanya, sehingga masih ada kelemahan-kelemahan seperti jawaban yang kurang cermat, responden yang menjawab asal-asalan, akan lebih baik bila penelitian selanjutnya ditambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap.